

Livre blanc

**Démontrer la valeur métier de l'IT via un IT Service Management optimisé : La perspective du DSI**

**Service Management**



# Les défis du DSI de 2018

Nous vous présentons Stéphane. En tant que DSI dans une entreprise de taille moyenne en plein essor, il souhaite démontrer la valeur métier de l'IT et prouver que son département permet d'accroître le chiffre d'affaires de l'entreprise. Malheureusement, bon nombre de ses collègues ne perçoivent pas Stéphane et son département sous cet angle. Découvrons pour quelles raisons :

« **Stéphane – quels sont les défis les plus complexes auxquels vous devez faire face aujourd'hui en tant que DSI ?** »

« *Nous nous efforçons de gérer la complexité croissante de l'environnement IT, ainsi que la diversification grandissante des besoins critiques de nos clients.* Notre personnel doit être en mesure de travailler efficacement depuis n'importe où, et le nombre de périphériques et d'applications qu'il souhaite utiliser ne cesse de croître. Nous recevons également de nombreuses plaintes concernant la lenteur et le manque de fiabilité des services. Le principal problème réside dans l'inflexibilité, les lacunes et le manque d'automatisation inhérents aux processus qui soutiennent ces services. Nous voulons améliorer l'expérience des utilisateurs en leur fournissant les services dont ils ont besoin, mais ne pouvons les satisfaire, car nous ne sommes pas en mesure de garantir une efficacité optimale en termes de gestion et de sécurité. »

« *L'adoption du Shadow IT augmente, tout comme nos coûts.* En outre, nous ne disposons d'aucune transparence sur ces aspects. Par ailleurs, je ne peux pas me permettre d'abandonner les précédents investissements, même si nous avons un besoin urgent de modernisation, malgré un budget limité. Je sais que certains de mes collègues perçoivent aujourd'hui l'IT comme un gouffre financier – et ce n'est pas une image à laquelle je veux être associé ! »

« *Je souhaite que le département IT soit considéré comme un véritable moteur métier au sein de l'entreprise, et je sais que cet objectif est atteignable.* Je vois un avenir dans lequel un environnement IT performant, évolutif et transparent favorise l'innovation, optimise les coûts et offre une expérience d'exception aux utilisateurs. Je sais que les solutions existent, mais je ne suis pas certain de la meilleure approche à adopter pour atteindre cet objectif de façon économique. »

Stéphane est pris entre le marteau et l'enclume. Il veut investir dans une solution moderne d'IT Service Management qui lui permettra de démontrer la valeur de sa fonction au sein de l'entreprise. D'un autre côté, il ne veut pas être perçu comme celui qui augmente les coûts, étant donné les problèmes de performances et de satisfaction client qui touchent actuellement sa société.

Pour atteindre son objectif et démontrer le retour sur investissement de l'IT tout en transformant son département, actuellement perçu comme un centre de coûts, en centre de profit, Stéphane a besoin d'une approche novatrice.

# Vers l'optimisation de l'IT Service Management

Un outil de gestion des services complet et intégré tel que Matrix42 Service Management, compatible avec l'infrastructure en place dans le service de Stéphane offre une solution optimale et économique pour concrétiser sa vision d'avenir quant à la fonction de l'IT au sein de son entreprise. Voici comment elle traite les contraintes auxquelles il doit actuellement faire face :



## Une plateforme permettant une gestion complète des services IT

- Contrôle optimisé de la gestion des services IT via une solution unique dotée d'une interface unifiée pour tous les services, y compris ceux gérés via des plateformes tierces
- Une vision globale de l'ensemble des services IT via la couverture de bout-en-bout de tous les processus métier liés à chaque département, de la demande initiale jusqu'à la clôture d'un ticket
- Optimisation continue des coûts via l'analyse d'utilisation et des fonctionnalités à la fois puissantes et simples d'utilisation, couvrant un ensemble complet et intégré d'informations de gestion des actifs, contrats et licences



## Un service d'exception pour des utilisateurs pleinement satisfaits

- Un système unique et intégré pour tous les services permet de simplifier et d'accélérer leur orchestration et leur prestation
- Une gamme de services plus étendue et un accès utilisateur en self-service signifient que le Shadow IT n'est plus l'option la plus facile ni la plus pertinente, car le processus de prestation de services est à la fois efficace et rationalisé
- Une accessibilité possible depuis n'importe quel périphérique, notamment les tablettes et smartphones, garantissent en outre que les utilisateurs profitent d'une productivité optimale, n'importe quand, n'importe où, et sur n'importe quel périphérique
- L'exécution cohérente des SLAs et l'optimisation continue des services améliorent la satisfaction client de façon permanente



## Flexibilité et évolutivité pour le développement IT

- Une intégration directe aux systèmes et à l'infrastructure en place optimise la valeur des précédents investissements technologiques
- Des interfaces simples d'utilisation, un concepteur de flux de travail intégré et l'ajout convivial de nouveaux services et utilisateurs garantissent une évolutivité simplifiée à mesure que l'entreprise se développe
- Une automatisation complète et une fonctionnalité de self-service client réduisent les charges de travail d'administration et de gestion, libérant ainsi de précieuses ressources pour générer la prochaine vague d'innovation en matière de services



# Un département IT tourné vers l'avenir, source de bénéfices et d'innovation

En faisant un bond d'un an en avant, la vision de Stéphane quant à un département IT pris au sérieux et considéré comme un créateur de valeur ajoutée se réalise rapidement. Observons son évolution.

« **Stéphane – dans quelle mesure la solution Matrix42 Service Management favorise-t-elle la transformation de votre département IT, autrefois perçu comme un centre de coûts, en centre de profit ?** »

« **La gestion des services est bien plus simple et les utilisateurs sont satisfaits.** Nous disposons désormais d'une seule solution intégrée et simple d'utilisation facilitant et accélérant la mise en œuvre de nouveaux services, tout en simplifiant la gestion globale de leur cycle de vie. Les membres de mon équipe qui utilisent cet environnement au quotidien sont moins stressés, car les services sont plus simples à gérer, les tâches fastidieuses et répétitives ont été automatisées et ils n'ont plus à traiter constamment les plaintes et réclamations des clients. Nos utilisateurs sont également pleinement satisfaits, car ils disposent à présent d'un accès accéléré aux services pertinents, sont tenus entièrement informés lors du processus de demande et de prestation, et profitent d'une expérience IT plus fiable. Ils n'ont plus besoin d'avoir recours au Shadow IT. »

» Les membres de mon équipe qui utilisent cet environnement au quotidien sont moins stressés, car les services sont plus simples à gérer.

**Stéphane Simpson;** Directeur des systèmes

« **Le coût des services est désormais transparent et peut être optimisé rapidement.** Étant donné que nous pouvons gérer chaque service via un seul système intégré et que le Shadow IT a pratiquement disparu, il est bien plus facile de constater et d'analyser les coûts générés par chaque demande de service.

Mon équipe peut également identifier rapidement les opportunités d'optimisation des coûts ; par exemple, lorsque l'utilisation ne justifie pas le coût d'un service dans le contexte d'une fonction professionnelle spécifique »

« **Je suis à présent en mesure de démontrer le retour sur investissement généré par l'IT.** L'optimisation du coût des services n'est que la face émergée de l'iceberg, même si elle a une importance considérable. Mon équipe dispose également de plus de temps pour trouver de nouvelles idées et ajouter de nouveaux services, ce qui rend notre offre plus novatrice tout en garantissant une adaptation optimale aux demandes et besoins en constante évolution de nos clients. Le gain d'efficacité obtenu se reflète également en termes de productivité, de performances et d'atmosphère à l'échelle de l'entreprise. »

Accédez à plus d'informations sur nos solutions  
et nos webinars

En savoir plus

Visitez : [www.matrix42.com/fr/service-management](http://www.matrix42.com/fr/service-management)

## Sites

### Siège social en Allemagne

Matrix42 AG  
Elbinger Straße 7  
60487 Francfort-sur-le-Main  
Allemagne  
Téléphone : +49 69 66773-8380  
Fax: +49 69 66778-8657  
info@matrix42.com

### Filiale en France

Matrix42 France  
19 Boulevard Malesherbes  
75008 Paris  
France  
Téléphone : +33 01 55273-962

**D'autres bureaux à l'étranger se trouvent sur notre site.**

## Présentation de Matrix42

Matrix42 est l'un des principaux fournisseurs de Workspace Management. L'entreprise propose des solutions avancées et adaptées aux environnements de travail actuels sous la devise «Reimagine Workspace Management». Plus de 3.000 clients dans le monde, dont BMW, Infineon et Carl Zeiss, administrent environ 3 millions de postes de travail grâce aux solutions de Matrix42.

Matrix42 opère dans 8 pays: en Allemagne, en Autriche, en Suisse, en France, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en Australie et aux Etats-Unis. Le siège social est basé à Francfort-sur-le-Main en Allemagne.

Matrix42 propose ses solutions aux entreprises qui valorisent une gestion des environnements IT efficace et tournée vers l'avenir. La marque travaille également avec des partenaires, qui conseillent et prennent en charge sur place les clients Matrix42.

## Notice légale

Cette documentation est protégée par le droit d'auteur. Tous droits réservés par Matrix42 AG. Toute autre utilisation, notamment la distribution à des tiers, le stockage dans un système de données, la diffusion, modification, exhibition et présentation, est strictement interdite. Cette interdiction s'applique autant au document entier qu'à des extraits partiels. Les informations peuvent changer sans préavis. Tous les noms commerciaux, de marque ou de produit qui ne sont pas expressément listés ici sont des marques de commerce ou marques déposées de leurs détenteurs respectifs et sont protégés par les lois correspondantes. Matrix42® est une marque déposée de Matrix42 AG.

Matrix42 est une marque déposée de Matrix42 AG.  
Les autres noms de produit et de marque sont tous déposés par leurs propriétaires respectifs.



[www.matrix42.com](http://www.matrix42.com)